

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Siswa Memilih Yayasan Nurul Insan

Krisnaldy, Ahmad Syukri , Veta Lidya Delimah Pasaribu

Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang

email : dosen01890@unpam.ac.id , Veta01889@unpam.ac.id , dosen01772@unpam.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and promotion on student decisions to choose Nurul Insan . This research uses descriptive quantitative research methods and retrieves data by distributing questionnaires to students of Nurul Insan. The sample used was two classes of Vocational School students majoring in marketing, totaling 55 students. Data analysis was performed using classical assumption tests and hypothesis testing using multiple linear regression methods with SPSS tools. The results of hypothesis testing from this study are as follows: Service quality has a positive effect on students' decisions to choose Nurul Insan where the t value $>$ t table ($2.404 > 2.003$) and $\text{sig} < 0.05$ ($0.008 < 0.05$) is obtained. Promotion has a positive effect on students' decisions to choose Nurul Insan where the value of t count $>$ t table ($2.797 > 2.003$) and $\text{Sig} < 0.05$ ($0.029 < 0.05$) is obtained. Service quality and promotion together (simultaneously) significantly influence the student's decision to choose Nurul Insan ", where the calculated F value is 8,850 with a probability value (sig) = 0.003. The calculated F value of 8.850 $>$ F table of 3.16 and the significant value is smaller than the probability value of 0.05 or the value of 0.003 $<$ 0.05.

Keywords: Service Quality, Promotion and Consumer Decisions

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan terhadap keputusan siswa memilih Nurul Insan . Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dan mengambil data dengan menyebarkan kuesioner kepada siswa Nurul Insan. Sampel yang digunakan adalah siswa Nurul Insan jurusan pemasaran sebanyak 2 kelas yang berjumlah 55 siswa. Analisis data dilakukan dengan uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis dengan metode regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS. Hasil uji hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan siswa memilih Nurul Insan dimana diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($2,404 > 2,003$) dan $\text{sig} < 0,05$ ($0,008 < 0,05$). berpengaruh positif terhadap keputusan siswa memilih Nurul Insan dimana diperoleh nilai hitung $>$ t tabel ($2,797 > 2,003$) dan $\text{Sig} < 0,05$ ($0,029 < 0,05$). kualitas pelayanan dan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap keputusan siswa memilih Nurul Insan ", dimana diperoleh nilai F hitung sebesar 8,850 dengan nilai probabilitas (sig)=0,003. Nilai F hitung sebesar 8,850 $>$ F tabel sebesar 3,16 dan nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,003 $<$ 0,05

Kata kunci :Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Konsumen

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan dalam dunia pendidikan semakin kompetitif. Salah satu bidang pendidikan yang merasakan persaingan saat ini adalah bisnis pendidikan. Banyak peluang yang menjanjikan bagi sebuah lembaga pendidikan untuk memenuhi kebutuhan siswa dalam memahami pelajaran. Perkembangan zaman yang berubah pesat membuat para pendidik membantu siswanya untuk mengikuti pola baru yaitu di mana pola pikir dahulu yang kaku menjadi lebih terbuka dan modern dengan diiringi perubahan teknologi sebagai sarana dan prasarana. Hal ini sangat berpengaruh dalam kemajuan pendidikan di Indonesia. Sekolah sebagai pihak yang memberikan pelayanan pendidikan diwajibkan untuk memberikan pelayanan secara profesional sehingga menciptakan kepuasan peserta didik. Dengan pelayanan yang diberikan akan menjadi alasan mereka untuk kembali. Kepuasan pada era ini sangat diperhatikan oleh setiap bentuk organisasi. Banyak manfaat bagi organisasi bersangkutan ketika tingkat kepuasan tinggi, di mana akan meningkatkan.

Organisasi yang berhasil adalah mampu menjadikan penggunaannya berada dipucuk tujuan sebab manajer meyakini bahwa pengguna itu satusatunya pusat laba sejati. Kualitas pelayanan (service quality) merupakan faktor penting untuk memperoleh kepuasan pelanggan yaitu peserta didik. Untuk itu, pihak manajemen suatu organisasi pemberi layanan perlu melakukan pembenahan, penyempurnaan kinerja

sumber daya manusia demi mempertahankan maupun meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengacu pada indikator kepuasan pelanggan yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL).

Kualitas layanan merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan. bahwa kualitas pelayanan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan Sarpras Kondisi Jumlah Baik Rusak Ringan Rusak Sedang Rusak Berat Ruang Kelas 10 3 - - 13 Ruang Osis 1 1 - - 2 Ruang Perpustakaan 1 1 - - 2 Ruang Kantor 1 - - - 1 UKS 1 1 Gudang 1 1 2 Musholla 1 1 Total 16 4 1 21 7 pelanggan. Pelayanan yang bagus akan menarik untuk dilakukannya penggunaan layanan tersebut. Kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan diistilahkan dengan istilah EDUQUAL yang berdasarkan pada konsep SERVQUAL. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur seseorang merasa dipenuhi kebutuhannya atau tidak oleh pihak pemberi layanan. Sehingga dapat diketahui bahwa kualitas jelas merupakan kunci untuk menciptakan kepuasan para peserta didik. Berdasarkan pengertian dan data yang telah disebutkan maka indikator dari kualitas layanan

Teknik Mengukur Dan Meningkatkan Kualitas Layanan. Indikator kualitas layanan secara luas diterima dan digunakan oleh peneliti. Berbagai peneliti telah memberikan temuan mengenai perhatian peserta didik terhadap kualitas dan penggunaan peserta didik untuk mengukur kualitas layanan yang disediakan. Kepuasan pengguna peserta didik sangat penting bagi suatu instansi pendidikan, salah satunya Yayasan Nurul Insan. Pelayanan yang bermutu mutlak diperlukan untuk dapat memenuhi harapan peserta

didik, semakin baik kualitas layanan (SERVQUAL) yang diberikan di Yayasan Nurul Insan kepada peserta didik juga akan memberikan berbagai manfaat pada pendidikan memenuhi harapan pada peserta didik dan kebutuhan peserta didik, berdasarkan data dan indikator kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik, indikator dari kepuasan peserta didik

Hasil Akumulasi Dari Konsumen Atau Pelanggan Dalam Menggunakan Produk Dan Jasa Kepuasan peserta didik terhadap pelayanan dapat diukur dari teori yang telah disampaikan DeLone and McLean dalam The Update D&M IS Success Model dimana ada tiga komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna (peserta didik), yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, peneliti hanya fokus terhadap kualitas layanan, bukan kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan, dikarenakan keterbatasan waktu, sumber daya manusia, dan biaya.

Apabila kualitas pelayanan dan nya baik, maka keputusan seseorang memilih Sekolah akan tinggi. Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin mengambil judul penelitian **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TERHADAP KEPUTUSAN SISWA MEMILIH NURUL INSAN ”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan siswa memilih Nurul Insan ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan terhadap keputusan siswa dalam memilih Nurul Insan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan siswamemilih Nurul Insan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan terhadap keputusansiswa memilih Nurul Insan.

LANDASAN TEORITIS

1. Kualitas Layanan

Pengertian Kualitas Pelayanan Berdasarkan kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan atau lembaga pendidikan. Jika suatu jasa yang diterima sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, dan jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.¹² Pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Zurni menyatakan bahwa —kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya.¹³ Menurut Kotler yang dikutip dalam jurnal Ester Sianturi dan Arfianti Novita Anwar —kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud, kualitas layanan jasa dapat dilihat dengan mengukur seberapa jauh efektifitnya suatu layanan jasa dan layanan jasa dapat memperkecil kesenjangan antara keinginan dengan layanan jasa yang diberikan.¹⁴ Menurut William J. Stanton layanan adalah

kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya,

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lingkungan Yayasan Pendidikan Beerseba (Studi Kasus Pada Smp Berseba Pekanbaru)“, Jurnal Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia, Vol 3, No 1 (2015), h 4. 18 bersifat tak teraba (intangible), yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat penjualan produk atau jasa lain.¹⁵ Sedangkan menurut Kotler,¹ pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan.¹⁶ Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan yang bersifat menyenangkan orang lain, tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain disertai kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Lembaga akademik yang memberikan layanan kepada mahasiswa yang lebih baik biasanya menetapkan kualitas yang lebih tinggi. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono Chandra dalam jurnal purwa udiutomo —kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.¹⁷ Dari definisi-definisi di atas tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau lembaga pendidikan baik non formal maupun formal untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggannya. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemberi jasa berupa kemampuan, kemudahan, kecepatan dan keramahtamahan yang dilakukan melalui sikap dan sifat pemberi pelayanan untuk kepuasan pelanggannya

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa

Menurut Popi sopiatin ada dua faktor yang

mempengaruhi kepuasan siswa yaitu meliputi faktor instrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor instrinsik itu sendiri merupakan faktor dari dalam diri siswa yang dapat menimbulkan kepuasan, antara lain prestasi yang tinggi, harapan dan bakat siswa sedangkan faktor ekstrinsik itu sendiri dari luar diri siswa, antara lain kualitas mengajar guru, budaya sekolah, sarana pra sarana di sekolah serta lingkungan di sekolah maupun di lembaga bimbingan belajar. Menurut Freddy Rangkuti, ada 7 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: Nilai, Daya saing, Persepsi pelanggan, Harga, Citra, Tahap pelayanan, Momen pelayanan, Tingkat kepentingan pelanggan. Bila dijabarkan keterkaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan lembaga kepada siswa adalah sebagai berikut:

a. Nilai, siswa sebagai penikmat jasa kualitas pelayanan mengharapkan manfaat atau nilai setelah mendapatkan pelayanan, ketika siswa telah dilayani oleh sekolah belum tentu jasa tersebut bernilai bagi pelanggan itu, semakin bernilai suatu produk, semakin bertambahlah kebutuhan pelanggan yang dapat dipenuhi oleh produk tersebut.

b. Daya saing, kualitas pelayanan harus bisa bersaing dengan produk jasa lain agar menarik minat pelanggan. Agar dapat bersaing dengan lembaga lainnya, lembaga harus memiliki keunikan dibandingkan dengan produk lain yang sejenis.

c. Persepsi pelanggan, ini berkaitan dengan pengalaman pelayanan yang telah diterima oleh siswa, ketika siswa sebagai pelanggan memiliki persepsi yang tinggi akan pelayanan yang akan diterimanya, maka semakin tinggi pula pengorbanan yang akan diberikan.

d. Harga, maksudnya adalah pelanggan atau siswa dan orang tua sesungguhnya tidak akan sungkan untuk mengeluarkan biaya yang lebih agar mendapatkan pelayanan prima dari lembaga,

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Kuantitatif

Menurut Subagyo yang dikutip dalam Syamsul Bahry dan Fakhry Zamzam (2015:3). Metode Penelitian adalah suatu cara atau jalan untuk mendapatkan kembali pemecahan terhadap segala permasalahan yang diajukan. Sedangkan menurut Priyono (2016:1) Metode Penelitian adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Pengertian metode penelitian menurut Sugiyono (2017:3) adalah sebagai berikut: “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan”. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah atau teknik yang digunakan demi memperoleh data mengenai suatu objek dari penelitian yang memiliki tujuan untuk memecahkan suatu permasalahan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dibagi ke dalam dua bagian, yaitu berdasarkan sumber data primer dan data sekunder. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:74) Teknik pengumpulan data primer merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menarik informasi kuantitatif. Sedangkan menurut Hendri Tanjung (2013:115), cara pengumpulan data sekunder yaitu untuk data sekunder, pengumpulan datanya dilakukan dengan metode dokumentasi melalui media cetak atau media elektronik. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah: 1) Dokumentasi Data yang diperoleh merupakan data sekunder yang diperoleh dengan cara dokumentasi. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan mencatat data yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dari dokumendokumen yang dimiliki oleh instansi terkait, dimana pada umumnya dokumen tersebut berupa laporan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.032	1.834		1.562	.000
Kualitas Pelayanan	.129	.320	.457	2.404	.008
Promosi	.271	.340	.310	2.797	.029

a. Dependent Variable: Keputusan Siswa

penerimaan pajak pertambahan nilai, pencairan tunggakan pajak atas penagihan pajak dan jumlah pengusaha kena pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung. 2) Studi Pustaka (Library Research) Penelitian kepustakaan dilakukan sebagai usaha guna memperoleh data yang bersifat teori sebagai pembanding dengan data penelitian yang diperoleh. Data tersebut dapat diperoleh dari literature, catatan kuliah serta tulisan lain yang berhubungan dengan penelitian ini. 3) Riset Internet (Online Research). Dalam hal ini penulis selaku peneliti juga menggunakan media internet sebagai penelusuran informasi berupa teori maupun data-data penunjang penelitian yang akan dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial

Sumber : Data yang di Olah (2020)

- 1) Uji Hipotesis 1 yaitu Pengaruh kualitas pelayanan (x_1) terhadap keputusan siswa (y)
Hasil uji parsial (uji t) antara kualitas pelayanan terhadap keputusan siswa menunjukkan nilai t hitung $>$ t tabel ($2,404 > 2,003$) dan sig $<$ 0,05 ($0,008 < 0,05$) sehingga H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak. Hal ini berarti

“Kualitas pelayanan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	22.763	2	11.381	8.850	.003 ^b
Residual	763.420	57	13.393		
Total	786.183	59			

berpengaruh positif terhadap keputusan siswa memilih Nurul Insan ”

- 2) Uji Hipotesis 2 yaitu Pengaruh (x_2) terhadap keputusan siswa (y) Hasil uji parsial (uji t) antara Pengaruh terhadap keputusan siswa menunjukan nilai t hitung > t tabel (2,797 > 2,003) dan sig < 0,05 (0,029 < 0,05) sehingga H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Hal ini berarti “berpengaruh positif terhadap keputusan siswa memilih Nurul Insan”

a. Uji Simultan (Uji F)

Hasil perhitungan Uji F dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4.11
Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

- a. Dependent Variable: Keputusan Siswa
b. Predictors: (Constant), , Kualitas Pelayanan
Sumber : Data yang di olah (2020)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.13 diperoleh nilai F hitung sebesar 8,850 dengan nilai probabilitas (sig)=0,003. Nilai F hitung sebesar 8,850 > F tabel sebesar 3,16 dan nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,003 < 0,05 .

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan untuk menerima H_{a3} dan menolak H_{o3} , Hasil hipotesis menunjukkan bahwa “Kualitas pelayanan dan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap keputusan siswa memilih Nurul Insan ”.

2. Pembahasan

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

- a. Berdasarkan hasil uji validitas maka item kuisisioner no 1 r_{hitung} (0,895) > r_{tabel} (0,254) berarti butir pertanyaan no.1 variabel kualitas pelayanan (X_1) dinyatakan Valid.

Suatu instrument dinyatakan *Reliabel* apabila koefiseinsi reliabelnya minimal 0,6. Koefisien kualitas pelayanan (X_1) adalah sebesar 0,911 atau lebih besar dari 0,600. Maka dinyatakan reliabel.

- b. Hasil uji parsial (uji t) antara kualitas pelayanan terhadap keputusan siswa menunjukan nilai t hitung > t tabel (2,404 > 2,003) dan sig < 0,05 (0,008 < 0,05) sehingga H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak. Hal ini berarti “Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan siswa memilih Nurul Insan ”

2. Variabel Keputusan Siswa

- a. Berdasarkan hasil uji validitas maka item kuisisioner no 1 r_{hitung} (0,743) > r_{tabel} (0,254) berarti butir pertanyaan no.1 variabel keputusan siswa (Y) dinyatakan Valid.
b. Koefisien kualitas pelayanan (X_1) adalah sebesar 0,748 atau lebih besar dari 0,600. Maka dinyatakan reliabel.
c. Berdasarkan hasil Hasil uji simultan (uji F) diperoleh nilai

F hitung sebesar 8,850 dengan nilai probabilitas (sig)=0,003. Nilai F hitung sebesar 8,850 > F tabel sebesar 3,16 dan nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,003 < 0,05 . Dengan demikian dapat diambil kesimpulan untuk menerima H_a dan menolak H_0 , Hasil hipotesis menunjukkan bahwa "kualitas pelayanan dan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan siswa memilih Nurul Insan".

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini, dapat ditarik satu kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan rumusan masalah, maka Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Siswa Memilih Nurul Insan dimana diperoleh nilai t hitung > t tabel (2,404 > 2,003) dan sig < 0,05 (0,008 < 0,05)
2. Berdasarkan rumusan masalah, maka berpengaruh positif terhadap keputusan siswa memilih Nurul Insan dimana diperoleh nilai t hitung > t tabel (2,797 > 2,003) dan Sig < 0,05 (0,029 < 0,05)
3. Berdasarkan rumusan masalah maka kualitas pelayanan dan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan siswa memilih Nurul Insan ", dimana diperoleh nilai F hitung sebesar 8,850 dengan nilai probabilitas (sig)=0,003. Nilai F hitung sebesar 8,850 > F tabel sebesar 3,16 dan nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas

0,05 atau nilai 0,003 < 0,05.

B. Saran

1. Yayasan Nurul Insan tetap harus memperhatikan kualitas pelayanan kepada siswa atau Wali Murid.
2. Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian berikutnya

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2013. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi", Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gulla dkk, 2015, "Analisis, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn", Jurnal EMBA Vol. 3 No. 1, Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Akuntansi & Manajemen" Edisi 1 Cetakan ke-12, BPFE Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2018. "Principles of Marketing", Seventeenth Edition, Pearson Education Limited, United Kingdom.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2012, "Prinsip-Prinsip Pemasaran". Edisi 13 Jilid 1. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Maya, Laila, 2019, "Pengaruh Persepsi Terhadap Resiko Pembelian Personal Computer Pada Proses Pengambilan Keputusan Membeli Konsumen", Universitas Sumatera Utara.
- Nasution, E dan Syahbudin, 2018, "Analisis Pemasaran Kopi di Kabupaten Humbang Hasundutan Provinsi Sumatera Utara", Vol 7 No. 1, Jurnal Agribisnis Sumatera Utara.

- Natalia, Lia, 2010, “*Analisis Faktor Persepsi yang Mempengaruhi Minat Konsumen Untuk Berbelanja Pada Giant Hypermarket Bekasi*”, Universitas Gunadarma.
- Nurlatifah, Syifa Zakia, R.Masykur, 2017, “*Pengaruh Strategi Pemasaran Word Of Mouth (Wom) Dan Produk Pembiayaan Syariah Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Anggota (Nasabah) Pada Baitul Tanwil Muhammadiyah (BTM) Kota Bandar Lampung*”, Vol 17 No. 3, Desember 2017.
- Rifa’I, M Novi, 2018, “*Makanan Halal di Kota Taipei, Taiwan*”, Jurnal Ekonomi Syari’ah Vol. 3 No. 1, Universitas Muhammadiyah Malang.
- S.P Hasiban, Malayu, 2018, “*Sumber Daya Manusia*”, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Santoso, Singgih, 2010, “*Statistik Parametrik, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*”, Cetakan Pertama, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiyono. “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, Alfabeta, Bandung.
- Sukirno, Zakaria dan Poewarto, 2014, “*Komunikasi Bisnis*”, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sulistiyari, 2012, “*Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Produk Oriflame*”, Jurnal UNDIP, Semarang.
- Sunyoto, Danang, 2013, “*Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*”, CAPS, Yogyakarta. Supardi, 2013, “*Aplikasi Statistika dalam Penelitian Konsep Statistika yang Lebih Komprehensif*”, Change Publication, Jakarta.
- Supranto, 2006, “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*”, Cetakan Ketiga, Penerbit Rineka, Jakarta.
- Elburdah, R. P., Pasaribu, V. L. D., Rahayu, S., Septiani, F., & Metarini, R. R. A. (2021). Mompreneur penopang perekonomian keluarga di masa pandemi Covid-19 dengan bisnis online pada Kelurahan Pondok Benda. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 75-82.
- Pasaribu, V. L. D., Elburdah, R. P., Sudarso, E., & Fauziah, G. (2020). Penggunaan Manajemen Waktu Terhadap Peningkatan Prestasi Belajar Di Smp Araisyah. *Jurnal ABDIMAS Tri Dharma Manajemen*, 1(1), 84.
- Pasaribu, V. L. D., Syafei, A. N., Farhan, A., Afaizah, A., Irani, C., & Firtiayani, S. R. (2021). Pengaruh Displin Protokol Kesehatan Terhadap Pencegahan Penularan Virus Covid-19. *Jurnal Abdimas Tri Dharma Manajemen*, 2(2), 91-98.
- Pasaribu, V. L. D., Susanti, F., & Hartuti, E. T. K. (2019). Memotivasi Siswa dan Siswi SMK Letris Indonesia di Dalam Menentukan Pilihan Untuk Melanjutkan Pendidikan Atau Bekerja Setelah Lulus Sekolah. *Jurnal Pengabdian Dharma Laksana*, 1(2), 161-172.
- Pasaribu, V. L. D., & Agrasadya, N. S. Krisnaldy. (2020). Meningkatkan Produktivitas Usaha Dimasa Pandemi Pada Ibu PKK RT 004/003 Kelurahan Sawah Baru Ciputat, Tangerang Selatan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 177-180.
- Pasaribu, V. L. D., Dwiyantri, A., Sabina, C., Ridwan, M., Gunawan, D. D., & Noviani, B. C. (2021). Evaluasi Penerapan 3M Dimasa Pandemic Covid 19. *Jurnal Abdimas Tri Dharma Manajemen*, 2(2), 54-60.
- Pasaribu, V. L. D., Agrasadya, A., Shabrina, N., & Krisnaldy, K. (2020). Menjadi Enterpreneur Muda Yang Memiliki Jiwa Leadership Untuk Menghadapi Masa Depan. *Abdi Laksana: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 1-9.
- Pasaribu, V. L., Yuniati, H. L., Pratana, R., Sembayu, R., Purba, S. M., & Nurbayani, T. T. (2021). Manajemen Keuangan untuk Menghadapi dan Bertahan di Era Covid-19. *Jurnal Abdimas Tri Dharma Manajemen*, 2(2), 12-18.
- Pasaribu, V. L. D., & Setyowati, R. (2021). Adaptasi Kehidupan New Normal pada Masa Pandemi Covid-19 di Yayasan Pondok Pesantren dan Panti Asuhan Nurul Ikhsan Kecamatan Setu,

Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Lokabmas Kreatif: Loyalitas Kreatifitas Abdi Masyarakat Kreatif*, 2(2), 82-88.

Pasaribu, V. L. D., Oktrima, B., Prabowo, B., Arianto, N., & Haryoko, U. B. (2020). Progam Pendampingan Dan Penyelenggaraan Pendidikan Anak Pada Usia Dini Terhadap Prestasi Belajar Dilingkungan Rt 020 Rw 009. Kel Giri Peni. Kec Wates. Yogyakarta. *Jurnal LOKABMAS Kreatif*, 1(01).

Pasaribu, V. L. D., Satria, P., Sari, R. P., Valencya, I., & Setyowati, R. Nursahidin. Adaptasi Kehidupan New Normal Pada Masa Pandemi Covid-19 Diyayasan Pondok Pesantren Dan Panti Asuhan Nurul Ikhsan Kecamatan Setu, Kota Tangerang Selatan. *Jurnal LOKABMAS Kreatif*, 2(02), 89-97.

Pasaribu, V. L. D., Sulaiman, S., Sutiman, S., Thaharudin, T., & Purnomo, B. Y. (2020). Pengenalan Letak Posyandu Terdekat Dikelurahan Pisangan Dengan Manajemen Pemasaran Revolusi 4.0 Untuk Meningkatkan Pengetahuan Masyarakat Letak Dan Fungsi Posyandu Terdekat Pada Kelurahan Pisangan. *Dedikasi Pkm*, 1(1), 105-110.

Pasaribu, V. D., Qomah, F. I., Sajida, S. R., Putri, D. O., Hidayat, M. K., & Senoaji, R.
DARING ATAU KEGIATAN TATAP
MUKA EFESIENSI MANA

Weenas, Jackson R.S, 2013, “*Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta*”, Jurnal EMBA Vol 1 No. 4 Universitas Sam Ratulangi Manado